



Minnisblað

Mál: 1512002 – Gæðahandbók og ferlar

Bæjarstjóri fól sviðsstjórum stjórnýslusviðs, fjármálasviðs, umhverfis- og skipulagsþjónustu og mannauðsstjóra að móta tillögur varðandi fyrstu skref í innleiðingu gæðastjórnunarkerfis hjá bænum.

Hópurinn fór í heimsókn á þrjá vinnustaði sem hafa innleitt gæðakerfi og eru með ISO9001 gæðavottun, til að kynna sér hvað innleiðing gæðakerfis felur í sér og hverju þarf að huga að áður en innleiðingarferlið hefst. Farið var í heimsókn til Menntaskólans í Kópavogi, Álversins í Straumsvík og Tollstjóra. Auk þess komu sviðsstjóri stjórnýslusviðs og gæðastjóri Kópavogsbæjar og kynntu gæðakerfi sveitarfélagsins.

Byggt á ofangreindu er eftirfarandi tillögur settar fram:

- ✓ **Gæðastjóri verði ráðinn til starfa** til að undirbúa innleiðingu gæðakerfis og sinna gæðamálum að innleiðingu lokinni. Æskilegt er að fyrstu árin verði þetta 100% starf á meðan undirbúningur og innleiðing stendur yfir, en endurskoða mætti starfshlutfallið að þeim tíma loknum. Stöðugildið gæti mögulega skipst á tvo einstaklinga en þá væri aðeins annar þeirra hinn formlegi gæðastjóri. Hjá Menntaskólanum í Kópavogi var gæðastjóri t.a.m. í 100% starfi í 3 ár á meðan á innleiðingu kerfisins stóð, en er nú kominn í lægra starfshlutfall. Hjá Álverinu er gæðastjóri í 100% starfi og hjá Tollinum eru tveir starfsmenn í fullu starfi sem sinna gæðamálum embættisins.

Hlutverk gæðastjóra þarf að vera vel skilgreint. Viðkomandi kemur til með að vera í miklum samskiptum þvert á fagsvið bæjarins og hann mun þurfa að virkja stjórnendur og lykilstarfsmenn til að koma að uppbyggingu málaflokksins og í að tileinka sér ný vinnubrögð.

Þeir sem þekkja best vinnulag og verkferla hverju sinni, eru best til þess fallnir að skrifa ferlana. Hlutverk gæðastjóra verður því mjög mikilvægt þegar kemur að því að virkja starfsfólk til þátttöku og ábyrgðar, en eigandi ferils hverju sinni ætti að bera ábyrgð á ferlinu, kynningu á honum og innleiðingu.

- ✓ **Hlutverk og skipulag:** Æðstu stjórnendur þurfa allir að vera virkir þátttakendur í innleiðingarferlinu. Vinnustaðirnir þrír sem heimsóttir voru, eru allir með einhvers konar **gæðaráð** þar sem fram fer stöðug endurskoðun og yfirferð á gæðamálunum. Lagt er til að framkvæmdastjórn (bæjarstjóri og sviðsstjórar) Hafnarfjarðarbæjar verði þetta gæðaráð og að gæðastjóri komi einu sinni til tvisvar í mánuði inn á sviðsstjórafundi og fari yfir útistandandi mál.

Æskilegt er að kjörnir fulltrúar komi að gerð stefnuskjalanna. Ekki er ólíklegt að sú staða geti komið upp að gæðaráðið þurfi að vísa ákveðnum málum til bæjarráðs.



HAFNARFJÖRÐUR

- ✓ **Gæðakerfi:** Snemma í undirbúningsferlinu þarf að taka afstöðu til þess hvaða tölvukerfi hentar best til að halda utan um ferlana. Kópavogsbær hefur boðist til að láta Hafnarfirði í té

kerfið sem þar er notað. Skoða ætti vel hvort sá möguleiki kemur til greina áður en annað verður ákveðið.

Annað sem hafa þarf í huga:

- ✓ Kópavogsbær hefur einnig gefið Hafnarfjarðarbæ afrit af gæðahandbókinni sem þar var unnin. Í kynningunum komu ábendingar um að gott væri að hafa handbók Kópavogs til hliðsjónar en ekki væri æskilegt að afrita hana. Til að gæðafarlar nýtist sem best þarf ábyrgðin á þeim að liggja hjá þeim stjórnendum eða starfsfólki sem best þekkir til verklags og vinnuferla hverju sinni.
- ✓ Æskilegt er að ætla sér ekki of mikið og stíga lítil skref í einu. Ætla frekar meiri en minni tíma í undirbúning og innleiðingu og gera sem mest sjálf til þess að ferlarnir verði okkar. Einnig var bent á að gæðafarlið mætti ekki verða of þungt þannig að fólk sjái ekki gagnsemi þess heldur upplifi aukna skriffinsku.

Hafnarfirði 18. apríl 2016

Berglind G. Bergþórsdóttir
Kristján Sturluson
Rósa Steingrímsdóttir
Sigurður Hqaraldsson